

**Здравствуйте, компания Мой Мир, меня зовут (имя),  
чем могу помочь (слушаю Вас?)**

Клиент озвучивает,  
что он хочет

Претензионное  
обращение

Клиент хочет только  
проконсультироваться  
по товару

Как могу к вам обращаться?

**ИЮ, Отличный выбор!**

если есть обязательный маркетинг,  
озвучь его:

**при заказе сейчас вы  
получаете...** мини-

презентация «свойства-выгода»

Давайте оформим заказ?

**При оформлении заказа озвучиваем.**

ИЮ, о возможности сэкономить на бесплатной доставке, получить подарки и  
принять участие в шикарной/уникальная/новая/ акции «100 Дней до мечты» я  
расскажу Вам чуть позже.

**Изменить/отменить  
заказ?**

**ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА**

Где деньги? ➔ ОПП

Где заказ/хочу вернуть

товар

**РЕКЛАМАЦИЯ**

**клиента: Сколько стоит  
доставка? Точную сумму и  
сроки доставки я назову в  
процессе оформления заказа.  
При повторном вопросе.  
Стоимость зависит от адреса  
доставки, габаритов и веса**

**Презентация товара  
(только по теме вопроса  
который задал клиент)  
оформляем заказ?  
если да, то переход к  
продаже**

- **Уточните, пожалуйста, номер телефона, с которого вы обращаетесь, является вашим контактным?** (если клиент звонит с домашнего, необходимо запросить мобильный и указать его как основной, а домашний как дополнительный). Номер нужен для получения своевременного получения уведомлений о поступлении заказа.
- **Назовите, пожалуйста, ФИО получателя, как указано в паспорте** (сложные моменты, непонятного написание (е-ё, а-о) сверить по буквам).
- **Уточните дату вашего рождения?**(необходима для последующего получения подарков, скидок в ДР)
- **Назовите адрес электронной почты?**
- **Уточните, пожалуйста, адрес доставки?**

**Если сумма товара в корзине менее 3000 рублей, то предложение карты  
начинаем**

**“ИЮ, пока оформляется ваш заказ, хочу рассказать о том, что сейчас в нашей  
компании проходит Супер Лотерея, учувствуют все заказы клиентов от 3 000 рублей.**

**Выберем 120 победителей. Главный приз - телевизор!»**

**далее См. бриф карты или См. бриф сертификата о продлении**

**Если сумма товара в корзине менее 3000 рублей, то предложение кросса начинаем  
“ИЮ, для наших любимых клиентов мы проводим лотерею. Главный приз современный  
телевизор за 100 000 рублей. Всего 120 подарков. Участвует все, у кого сумма товаров в  
заказе от 3000 рублей. Поэтому и хочу предложить Вам...”**

**Предлагаем кросс с обработкой 1-2 круга возражений.**



**При расчёте доставки делаем акцент на самой выгодной доставке для клиента.**  
**Почта.** Самый выгодный/дешевый способ доставки по Вашему адресу, это Почта. Удобно будет на почте получить заказ?!

**Курьерская служба.** Самый выгодный/дешевый способ доставки по Вашему адресу, Курьерская служба. Заказ курьер Вам принесет прям до двери, не нужно никуда ходить. Удобно будет?!

**ПВЗ:** Самый выгодный/дешевый способ доставки по Вашему адресу пункт самовывоза (название). Придет быстрее, чем почтой и всего (...км) от Вас. Удобно будет забрать заказ в (название точки самовывоза)?!



**ИО, давайте сверим данные** (зачитываем из карточки заказа и получаем подтверждение):

- ФИО;
- Контактный телефон;
- Адрес (индекс);

**Давайте подведём итог вашего заказа:**

- **В вашей корзине** (перечисление с размерами, цветом и т.д., без стоимости),
- **Итоговая стоимость заказа равна N...** (без расписывания по ценам).
- **Подтверждаете заказ? (!)**
- **Посылка:** ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение 10-14 дней! Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье! “
- **Курьер от почты:** ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение 10-14 дней! Доставка будет до дома/квартиры почтальоном. Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! **Обращаю Ваше внимание, вскрытие фирменной упаковки до момента оплаты не производится.** Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!
- **Курьер:** ИО, заказ оформлен! Заказ поступит в течение (срок СРМ+1день)! Доставка будет до дома/квартиры, отвечайте, пожалуйста, на звонки, служба будет связываться для согласования даты доставки! Следите по смс - будем Вас информировать по статусу заказа. **Обращаю Ваше внимание, вскрытие фирменной упаковки до момента оплаты не производится.** Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по спец цене! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!"
- **Пункт самовывоза:** ИО, замечательно! Заказ оформлен и поступит в течение (срок СРМ +1день) Обращайте внимание на смс, отвечайте на звонки - мы будем Вас информировать о статусе заказа! Как только заказ поступит в пункт самовывоза по адресу: (сообщаем адрес из СРМ)– Вам поступит смс сообщение. Обязательно выкупайте заказ, товар ограничен и по специальной цене! Выкупайте заказы и участвуйте в нашей акции 100 дней до мечты и выигрывайте призы в супер-лотереи! Всего Вам доброго! Берегите себя и свое здоровье!